

## Señor Prestador:

En el presente documento usted encontrará:

1. Manejo de devoluciones de forma virtual..... Página 2
2. Radicación digital para prestadores de convenios especiales..... Página 3
3. Instructivo para la carga de facturas y soportes de forma digital.. Página 4
4. Preguntas y Respuestas..... Página 11

## Manejo de Devoluciones de forma virtual

Durante la contingencia actual de cuarentena por riesgo de infección por Covid-19, si la factura fue radicada de forma física, de forma electrónica o de forma digital en la plataforma virtual, las devoluciones se manejarán de forma virtual de la siguiente manera:

### 1. Para dar respuesta a la devolución la IPS deberá:

#### **IPS Hospitalarias:**

Radicar en la plataforma virtual la factura con el mismo número de factura, con todos sus soportes digitales junto con la respuesta a la devolución para identificar la solución de la causal de rechazo.

Durante esta contingencia, para dar respuesta a las devoluciones, siempre se deberá cargar a la plataforma virtual la factura de forma digital, aunque haya sido radicada como factura electrónica o como factura física.

#### **IPS Ambulatorias:**

**Cuando la IPS cuenta con todos los soportes:** En la plataforma virtual la IPS vuelve y radica el mismo número de factura, con todos sus soportes digitales junto con la respuesta a la devolución para identificar la solución de la causal de rechazo.

Siempre se deberá cargar a la plataforma virtual la factura digital, aunque haya sido radicada como factura electrónica.

**Si la IPS no cuenta con los soportes (ya que fueron radicados de forma física y no cuenta con soportes digitales):** En la plataforma virtual La IPS vuelve y radica el mismo número de factura, informa que no cuenta con los soportes y adjunta la respuesta a la devolución para identificar la solución de la causal de rechazo.

### 2. ¿Cómo EPS Sura realiza la devolución de la factura a la IPS?:

- a. La IPS recibe la notificación de la devolución de forma habitual a su correo de notificación de devoluciones y glosas. Con este correo se da por notificada.
- b. La auxiliar de EPS Sura encargada de las devoluciones, enviará correo electrónico a la institución adjuntando la relación en Excel de las facturas rechazadas con su respectiva causal y descripción del rechazo.
- c. Las devoluciones también podrán consultarse las 24 horas del día, en el portal de EPS Sura [www.epssura.com](http://www.epssura.com) >>prestadores de servicios>>servicios para prestadores>>cuentas médicas>>. Se puede consultar el instructivo en el mismo portal [www.epssura.com](http://www.epssura.com) >>prestadores de servicios>>cuentas médicas>> Instructivos>> Tutorial de prestadores EPS Sura

### IMPORTANTE:

- ❖ La nueva fecha de radicación será la fecha en la cual se cargaron la factura y los soportes en la plataforma virtual.
- ❖ Si la factura fue radicada de forma electrónica y se rechazó por causales que implican el cambio de la factura, se requiere nota crédito por el total de la factura y se deberá generar una nueva factura que reemplace la anterior, esta nueva factura deberá cargarse a la plataforma virtual con todos sus soportes.
- ❖ Una vez superada la contingencia actual, los prestadores podrán reclamar sus facturas en las oficinas de radicación.

## **RADICACIÓN DIGITAL PARA PRESTADORES DE CONVENIOS ESPECIALES**

Con el fin de garantizar una radicación oportuna establecimos un nuevo canal para darle prioridad a todas las facturas de Convenios Especiales, cuya radicación se realizará a través de correo electrónico y con los soportes mencionados:

Correo electrónico para envío de las facturas: [cuentasdecobro@arus.com.co](mailto:cuentasdecobro@arus.com.co)

### **Tipos de convenios:**

CAPITACION

PROMOCION Y PREVENCION

SUCITA

ASESORIA CIENTIFICA

ADMINISTRACION DELEGADA

SALUD EN CASA

CAMA FIJA

Soporte obligatorio: Factura

Opcional: Pago de seguridad social, cuadre de caja para cápita.

CONVENIO PAF (COMPRAS POR VOLUMEN)

IPS ESPECIALIZADA

REDES RESPONSABLES DEL CUIDADO

PAQUETE INTEGRAL DE ATENCION

Soporte requerido: Factura y Comprobante de radicación de ruta (medios magnéticos)

## INSTRUCTIVO PARA LA CARGA DE FACTURAS Y SOPORTES DE FORMA DIGITAL

Debido a la contingencia que se presenta actualmente por el virus del COVID-19 a nivel Nacional, la radicación de las facturas y soportes de las facturas de EPS SURA deberá realizarse de manera digital a partir de hoy. Para ello, habilitamos un portal en el siguiente enlace: <https://epssura.solucionesdigitalesarus.com/>

### REQUISITOS PARA RADICAR LAS FACTURAS Y SOPORTES DE FACTURAS COMO IMAGEN

- ✓ El peso de cada imagen de la factura y sus soportes debe ser máximo 50MB.
- ✓ Para poder cargar las facturas y sus respectivos soportes, las imágenes deben ser **formato .TIFF y/o formato PDF**, si no cumple con este requisito el portal no le permitirá cargar ninguna imagen.
- ✓ Las imágenes con formato TIFF debe ser **digitalizada a 300 dpi** (puntos por pulgadas) como mínimo. Si no se cumple con esta característica el aplicativo no le permitirá cargar ninguna imagen.

**Nota:** Una resolución de 300 dpi (puntos por pulgada) es lo mismo que una resolución de 300 píxeles por pulgada. Se trata de una resolución de impresión común, que optimiza la calidad de la imagen para que el ojo humano sea capaz de verla en una página impresa.

- ✓ Como requisito para el procesamiento de la factura individual es indispensable que la **primera imagen sea la correspondiente a la factura**. Los soportes deben estar asociados a cada factura y se podrán cargar imagen por imagen o en un solo archivo que contengan todos los soportes de la factura.
- ✓ La herramienta permite cargue masivo de facturas y soportes y cargar factura por factura, cada una de ellas con sus respectivos soportes. Por favor no adjuntar soportes que no correspondan a la misma factura.
- ✓ La carga masiva debe de ir en formato zip y este no debe tener subcarpetas, cada archivo comprimido zip debe hacer referencia a una factura y el portal aceptara hasta 50 MB por el total de archivos adjuntos.
- ✓ Los nombres de los archivos no deben tener tildes o espacios

## PROCESO DE CARGA DE IMÁGENES DE FACTURA Y SOPORTES DE FACTURA

A continuación, se hace una descripción detallada para el cargue de las facturas y sus respectivos soportes como imágenes.

1. Ingresar a la ruta indicada: <https://epssura.solucionesdigitalesarus.com/> Al ingresar a la página encontrarán la opción de carga Masiva preseleccionada si se decide cambiar para cargar una factura pueden desmarcar la opción y esta les habilitara el formulario para carga individual.



2. Ingresar los siguientes datos de la factura cuando la factura es por carga individual, en los campos definidos para ello:
  - **NIT:** Ingresar el NIT o cédula de la institución prestadora del servicio **sin dígito de verificación**.
  - **ALFA:** Ingresar el alfa o prefijo de la factura (en caso de que la factura lo tenga), **si no se tiene, dejar en blanco**.
  - **Número de Factura:** Ingresar el número de factura correspondiente que se encuentra preimpreso y que coincide con el rango que usted como prestador tiene autorizado por la DIAN.
  - **Valor:** Ingresar el **valor neto** a pagar por EPS Sura (Es decir, el valor después de descuentos copagos y cuota moderadora).

**Ver ejemplo:**



ARUS® Tecnología • Información • Conocimiento sura 

NIT \*  
900274660

Alfa  
FE

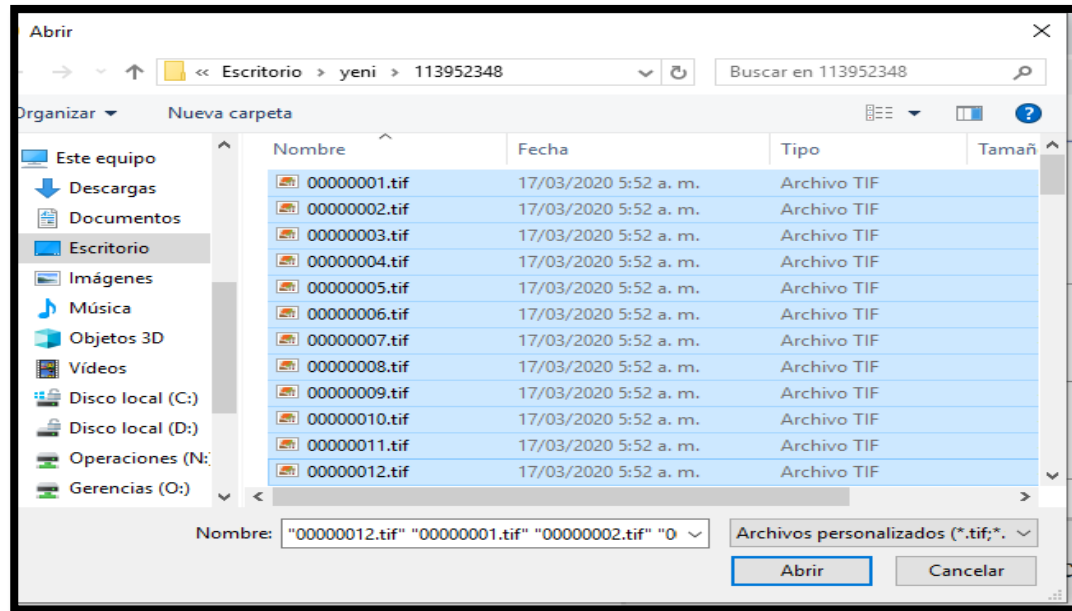
Número de factura \*  
16168

Valor \*  
41400

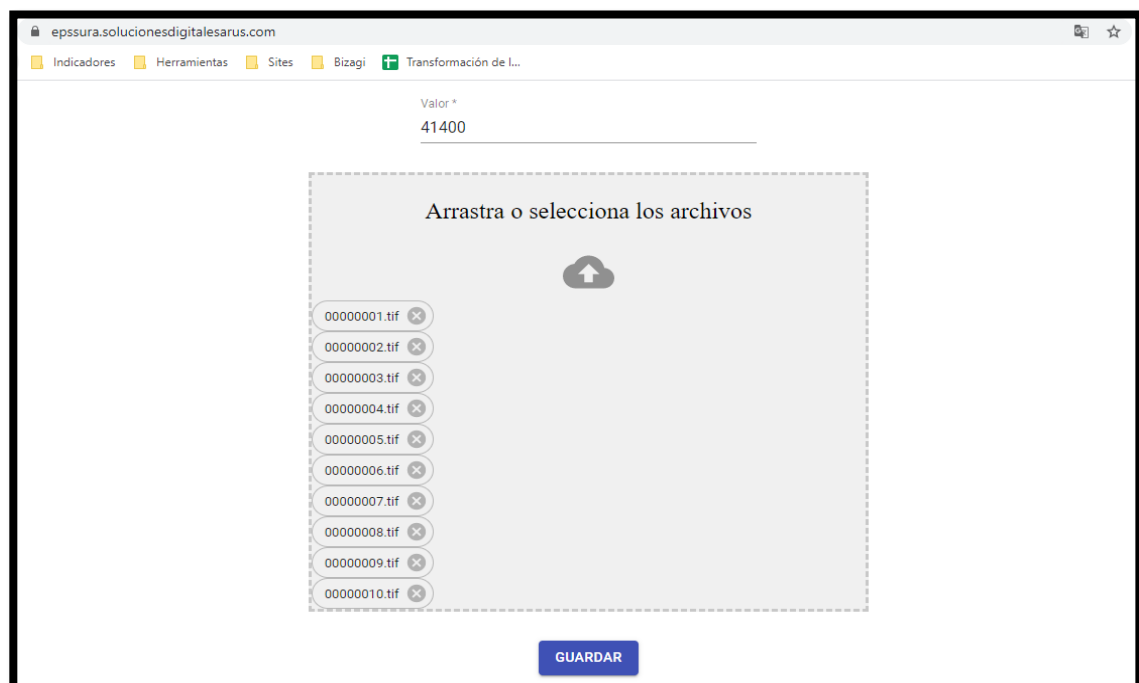
3. Clic en recuadro que indica “Arrastra o Selecciona los archivos”, para seleccionar las imágenes que se subirán de la factura y los soportes correspondientes. Tener en cuenta que **la primera imagen que se debe cargar es la que corresponde a la factura**, para garantizar la trazabilidad en el proceso de radicación digital.



- 3.1. Seleccionar imágenes a cargar Factura y soportes en formato .TIFF o PDF. Dar clic en Abrir.



### 3.2. Clic en Guardar.



**Nota: Se recomienda nombrar las imágenes de la siguiente manera, para facilitar su trazabilidad:**

- **Imagen de la Factura:**

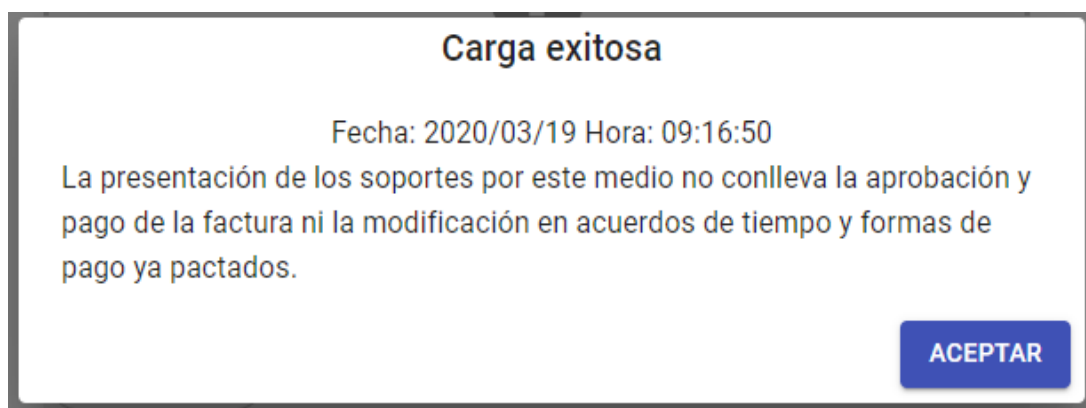
IMGFACTURA\_NIT (sin código de verificación) \_ALFA y #FACTURA\_FECHA DE RADICACIÓN DE LA FACTURA DIGITAL (Formato dd-mm-aa)

Por ejemplo: IMGFACTURA\_800088702\_SR1234\_20032020

- **Imágenes de los soportes de la factura:** Tal y como los tiene nombrados el prestador en su sistema. Ejemplos:

- HISTORIA CLINICA / HC
- EPICRISIS / RESUMEN DE ATENCION
- AUTORIZACIÓN / ORDEN DE COBRO / OC / AUT etc.
- IMAGENOLOGIA
- NOTA OPERATORIA/CIRUGIA
- LABORATORIOS
- MEDICAMENTOS

**3.3.** El sistema arrojará un mensaje con la carga exitosa de la factura en el portal, que será la evidencia de la radicación.





#### 4. Carga masiva (archivo comprimido zip )



Tecnología • Información • Conocimiento



EPS

Carga masiva ☒

ACEPTAR

LIMPIAR

Arrastra o has clic aquí para seleccionar los archivos .zip

Estructura del archivo: NIT\_ALFA\_NUMFACTURA\_VALOR



##### 4.1 construcción del archivo zip

- seleccionar los archivos todos los archivos de la factura, clic derecho, enviar a carpeta comprimida en zip

Nombre	Estado	Fecha de modifi...	tipo	tamaño
RX TORAX 01.02.2020		2020/03/26 11:05 a...	Chrome HTML Do...	61 KB
RX TORAX 04.02.2020		2020/03/26 11:04 a...	Chrome HTML Do...	58 KB
RX TORAX 06.02.2020		2020/03/26 11:05 a...	Chrome HTML Do...	61 KB
RX TORAX 08.02.2020		2020/03/26 11:06 a...	Chrome HTML Do...	61 KB
RX TORAX 11.02.2020		2020/03/26 12:15 ...	Chrome HTML Do...	61 KB
RX TORAX 12.02.2020		2020/03/26 12:13 ...	Chrome HTML Do...	61 KB
RX TORAX 15.01.2020		2020/03/26 11:25 a...	Chrome HTML Do...	76 KB
RX TORAX 15.02.2020		2020/03/26 11:24 a...	Chrome HTML Do...	60 KB
RX TORAX 16.01.2020		2020/03/26 11:22 a...	Chrome HTML Do...	60 KB
RX TORAX 17.01.2020		2020/03/26 11:21 a...	Chrome HTML Do...	62 KB
RX TORAX 21.01.2020 1		2020/03/26 11:20 a...	Chrome HTML Do...	61 KB
RX TORAX 21.01.2020		2020/03/26 11:19 a...	Chrome HTML Do...	59 KB
RX TORAX 22.01.2020		2020/03/26 11:18 a...	Chrome HTML Do...	77 KB
RX TORAX 23.01.2020		2020/03/26 11:17 a...	Chrome HTML Do...	61 KB
RX TORAX 26.01.2020		2020/03/26 11:15 a...	Chrome HTML Do...	59 KB
RX TORAX 28.01.2020		2020/03/26 11:13 a...	Chrome HTML Do...	60 KB
RX TORAX 29.01.2020		2020/03/26 11:11 a...	Chrome HTML Do...	61 KB
RX TORAXS 13.02.2020		2020/03/26 11:27 a...	Chrome HTML Do...	60 KB
RX TORAXS 14.02.2020		2020/03/26 11:26 a...	Chrome HTML Do...	61 KB
SOPORTES MANUALES		2020/03/26 09:29 a...	Chrome HTML Do...	3,022 KB
TAC CRANEO 1		2020/03/26 10:28 a...	Chrome HTML Do...	61 KB
TAC CRANEO 12.02.2020		2020/03/26 10:58 a...	Chrome HTML Do...	63 KB
TAC CRANEO 17.02.2020		2020/03/26 11:01 a...	Chrome HTML Do...	62 KB
TAC DE ADDOMEN 17.01.2020		2020/03/26 10:56 a...	Chrome HTML Do...	80 KB
TAC TORX SIMPLE 30.01.2020		2020/03/26 10:42 a...	Chrome HTML Do...	61 KB

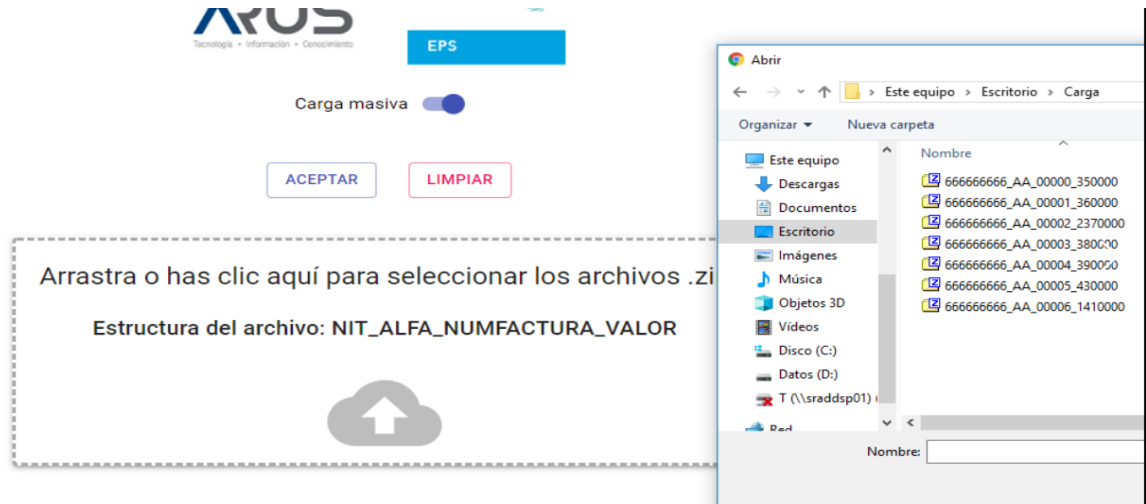
##### 4.2 Renombrar el archivo comprimido zip

- El nombre de la carpeta .zip debe tener la siguiente estructura:  
Nit\_Alfa\_Factura\_Valor

 890988888\_AF\_9999\_5000000  2020/04/01 11:31 a... zip Archive 17,665 KB

### 4.3 Cargar varios zip

- Se pueden seleccionar varios archivos renombrados para la carga



## Preguntas y Respuestas:

1. ¿Las facturas que fueron cargadas por la plataforma virtual durante esta contingencia, se deben de radicar otra vez en físico en EPS Sura?

Las facturas que fueron cargadas a la plataforma virtual, una vez superada esta contingencia, se deberán presentar de forma original sin soportes adicionales en las oficinas de radicación de EPS Sura, con un comunicado adjunto, informando que las mismas fueron presentadas en copia durante la contingencia a través de la plataforma virtual. Se deben custodiar las facturas como evidencias para las auditorias de la DIAN.

Si el prestador radica de manera electrónica (facturación electrónica) no deberá volver a radicar la factura.

2. ¿Cuál es el soporte de radicación que le queda al prestador como evidencia de radicación de las facturas por la plataforma virtual?

La plataforma virtual genera un mensaje de alerta de carga exitosa, que será la evidencia de la radicación. La plataforma no permite extraer un consolidado de radicación de las facturas, por fecha o por horas, sin embargo, el portal [www.epssura.com](http://www.epssura.com)>>>Servicios para prestadores>>> está disponible las 24 horas para la consulta de las facturas que hayan sido radicadas.

3. ¿Cuál es la capacidad que tiene la plataforma para el cargue de archivos?

El peso de cada imagen de la factura y sus soportes debe ser máximo de 50MB.

4. ¿Se puede realizar una carga masiva de facturas en la plataforma?

La plataforma permite cargue masivo de facturas y soportes y cargar factura por factura, cada una de ellas con sus respectivos soportes. Por favor no adjuntar soportes que no correspondan a la misma factura.

La carga masiva debe de ir en formato zip y este no debe tener subcarpetas, cada archivo comprimido zip debe hacer referencia a una factura y el portal aceptara hasta 50 MB por el total de archivos adjuntos.

5. ¿Cómo se nombran los archivos para cargarlos a la plataforma?

Los nombres de los archivos no deben tener tildes o espacios. Los archivos se deben cargar en una carpeta comprimida en .zip. El nombre de la carpeta .zip debe tener la siguiente estructura: Nit\_Alfa\_Factura\_Valor

6. Si tengo problemas con la plataforma virtual para la carga de las facturas, ¿con quién puedo contactarme?

Si presenta Problemas o tienen dudas referentes a este nuevo proceso de radicación en la plataforma virtual o con relación a la validación de los RIPS, por favor solicitar soporte a:

Raul Hernando Ardila Jimenez [radilaj@sura.com.co](mailto:radilaj@sura.com.co) Tel (054) 4455000 Ext 46115 Cel 302 249 7022

Jhonatan Diaz Miranda [jdiazmr@sura.com.co](mailto:jdiazmr@sura.com.co) Tel (054) 4455000 Ext 46190 Cel 312 802 7553